

SKRIPSI

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL



Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh ijazah S-1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

ZARRA OZZI ANNISA
J 410 131 039

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON
BPJS PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA
dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL**

Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh ijazah S-1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

ZARRA OZZI ANNISA
J 410 131 039

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2016

ABSTRAK


Zarra Ozzi Annisa J410131039

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS PADA
MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PUSAT
ANGKATAN UDARA dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL
xiii + 72 + 20

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan bagian Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul. Metode penelitian ini induktif komparatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah dengan menggunakan rata-rata kunjungan pasien yang terdaftar dipendaftaran sebesar 523 pasien, cara pengambilan sampel dengan *proporsional sampling* sebanyak 202 responden. Uji statistik menggunakan *Mann-Whitney U Test* dengan bantuan program statistik pada komputer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan tingkat kepuasan pasien non BPJS di RSPAU dr. S. Hardjolukito (p value = 0,000)

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien BPJS dan Non BPJS, Mutu Pelayanan
Kepustakaan : 42, 1992-2014


Pembimbing I


Ibnu Mardiyoko. SKM., MM
NIK.0495

Surakarta, 25 April 2016
Pembimbing II


Anisa Catur Wijayanti. SKM. M.Epid
NIK.1552

Mengetahui,
Ketua Prodi Studi Kesehatan Masyarakat


Dwi Astuti, SKM, M. Kes
NIK. 756

Zarra Ozzi Annisa J410131039

*DIFFERENCES OF PATIENT SATISFACTION BPJS AND NON BPJS ON
QUALITY OF SERVICE REGISTRATION OF RSPAU dr. S. HARDJOLUKITO
BANTUL*

ABSTRACT

The hospital as a public service institutions that are affected by the development of health science, technological progress and socio-economic life of society should be able to improve service quality and satisfy customers. The purpose of this study was to determine differences in the level of patient satisfaction BPJS and non BPJS on service quality registration section RSPAU dr. S. Hardjolukito Bantul. The inductive method comparative study with cross sectional approach. The population is to use the average stay of patients enrolled in regristation of 523 patients, how sampling by proportional sampling of 202 respondents. Statistical test using the Mann-Whitney U Test with the help of statistical program on the computer. The results showed that there are differences in the level of patient satisfaction with the level of patient satisfaction BPJS and non BPJS in RSPAU dr. S. Hardjolukito (p value = 0.000)

Keywords: Satisfaction, Patient BPJS and Non BPJS, Quality of Service

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :


**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS
PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN UDARA dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL**

Disusun Oleh : Zarra Ozzi Annisa
NIM : J410131039

Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 25 April 2016

Pembimbing I


Ibnu Mardiyoko, SKM.,MM.
NIK.0495

Pembimbing II


Anisa Catur Wijayanti, SKM.M.Epid
NIK.1552

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS
PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN UDARA dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL**

Disusun Oleh : ZARRA OZZI ANNISA
NIM : J410131039

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada Tanggal 23 April 2016 dan telah diperbaiki sesuai masukan Tim Penguji.

Surakarta, 25 April 2016

Ketua Penguji : Ibnu Mardiyoko, SKM.,MM ()

Anggota Penguji I : Anisa Catur Wiyayanti, SKM.,M.Epid ()

Anggota Penguji II : Sri Darmoto, SKM, MPH ()

Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Suwaji, M.Kes)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 27 April 2016



Penulis
Zarra Ozzi Annisa
J 410 131 039

BIODATA

Nama : Zarra Ozzi Annisa
Tempat/ TanggalLahir : Jakarta, 08 April 1991
JenisKelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : zarraozziannisa@gmail.com
Alamat : Pejuang, Medan Satria, Bekasi Barat, Jawa Barat
RiwayatPendidikan :

1. Lulus MI Al-Falah Jakarta Timur 2003
2. Lulus MTs Muallimaat Muhammadiyah Yk 2006
3. Lulus MA Muallimaat Muhammadiyah Yk 2009
4. Lulus DIII Kebidanan Stikes Alma Ata Yk 2012
5. Menempuh pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat FIK UMS sejak tahun 2013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul”, ini dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 di Bidang Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Suwaji, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta atas ijin penelitian yang telah diberikan.
2. Dwi Astuti, SKM, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibnu Mardiyoko, S.KM, MM., selaku Pembimbing I (satu) yang telah memberikan segala perhatian, bimbingan, arahan, saran dan nasehat kepada penulis.

4. Anisa Catur Wijayanti,, SKM, M.Epid., selaku Pembimbing II (dua) yang telah memberikan segala perhatian, bimbingan, arahan, saran dan nasehat kepada penulis.
5. Bapak Marsekal Pertama TNI dr. Benny H. Tumbelaka, Sp.OT., MH. Kes., Sp.KP., MARS, selaku Kepala RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta atas ijin penelitian yang diberikan.
6. Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan bantuan moral dan spiritual
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian maupun penulisan proposal skripsi ini.

Demikian kata pengantar dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 25 April 2016

Penulis

Zarra Ozzi Annisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
BIODATA.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	7
1. Tingkat kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan	9
2. Mengukur Tingkat Kepuasan.....	11
3. Manfaat Pengukuran Kepuasan	13
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	15
B. Mutu Pelayanan.....	16
1. Unsur-unsur Pelayanan	17
2. Pelayanan Pendaftaran	18
3. Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
C. Peserta Jaminan Kesehatan	19
1. Peserta BPJS	19
2. Pasien Non BPJS.....	27
D. Pendaftaran.....	27
E. Kerangka Teori.....	29
F. Kerangka Konsep	29
G. Hipotesis.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian	30
1. Waktu Penelitian.....	30
2. Tempat Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi.....	31

2. Sampel.....	31
D. Definisi Operasional.....	34
E. Pengumpulan Data	35
1. Jenis Data	36
2. Sumber Data.....	36
3. Cara Pengumpulan Data	36
4. Uji Validitas dan Reabilitas	37
F. Langkah-langkah Penelitian	39
1. Instrumen Penelitian	39
2. Bahan	39
3. Jalannya Penelitian.....	39
G. Analisis Data	39
1. Analisis Univariat	39
2. Analisis Bivariat.....	39
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran umum RS TNI AU Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta .	41
1. Visi / Misi dan Motto RS TNI Dr. S. Hadjolukito Yogyakarta	42
2. Sarana Pelayanan Kesehatan.....	43
3. Jenis kegiatan pelayanan	44
4. Data Sumber daya Manusia RS TNI Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta	47
B. Analisis Univariat.....	49
1. Karakteristik Responden.....	49
2. Tingkat Kepuasan.....	51
C. Analisis Bivariat.....	56
1. Perbedaan Tingkat Kepuasan responden berdasarkan dimensi pengukurannya	56
2. Perbedaan Tingkat Kepuasan berdasarkan Kategori Pasien	58
 BAB V PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	59
B. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	62
C. Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS.....	65
D. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Non BPJS	66
 BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perhitungan Jumlah Sampel pada Pasien	33
2. Devinisi Oprasional Variabei.....	35
3. Kekuatan Personel Kesehatan Sesuai Kualifikasi Tahun 2008.....	48
4. Distribusi karakteristik Responden di RSPAU Dr. S. Hardjolukito Januari 2016	50
5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden di RSPAU Dr. S. Hardjolukito Januari 2016.....	51
6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Passien BPJS di RSPAU Dr. S. Hardjolukito Berdasarkan Dimensi Pengukurannya.....	52
7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pasien Non BPJS di RSPAU Dr. S. Hardjolukito Berdasarkan Dimensi Pengukurannya.....	52
8. Tabel silang karakteristik Responden dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	53
9. Tabel silang karakteristik Responden dan Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS	55
10. Hasil uji <i>U (Mann Whitney)</i> berdasarkan Aspek-aspek Pengukuran Kepuasan antara Pasien BPJS dan Non BPJSdi RSPAU Dr. S. Hardjolukito	56
11. Hasil uji <i>U (Mann Whitney)</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Teori	29
2. Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Penelitian
2. Lembar Persetujuan Responden
3. Lembar Kuesioner
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Surat Ijin Menggunakan Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
6. Hasil Uji Normalitas
7. Hasil Uji Statistik
8. Formulir Pendaftaran Pasien
9. Lampiran Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jamina Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial
RJ	: Rawat Jalan
SJSN	: Sistem Jaminan Jaminan Nasional
UU	: Undang-Undang
ASKES	: Asuransi Kesehatan
PNS	: Pegawaiin Negri Sipil
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
Polri	: Kepolisian Republik Indonesia
TPP	: Tempat Penerimaan Pasien
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
Non PBI	: Bukan Penerima Bantuan Iuran
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
RS	: Rumah Sakit
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSPAU	: Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara
UGD	: Unit Gawat Darurat